

TUCHTRECHT VOOR BANKMEDEWERKERS

EEN GEZAMENLIJKE BIJDRAGE AAN HERSTEL VAN VERTROUWEN

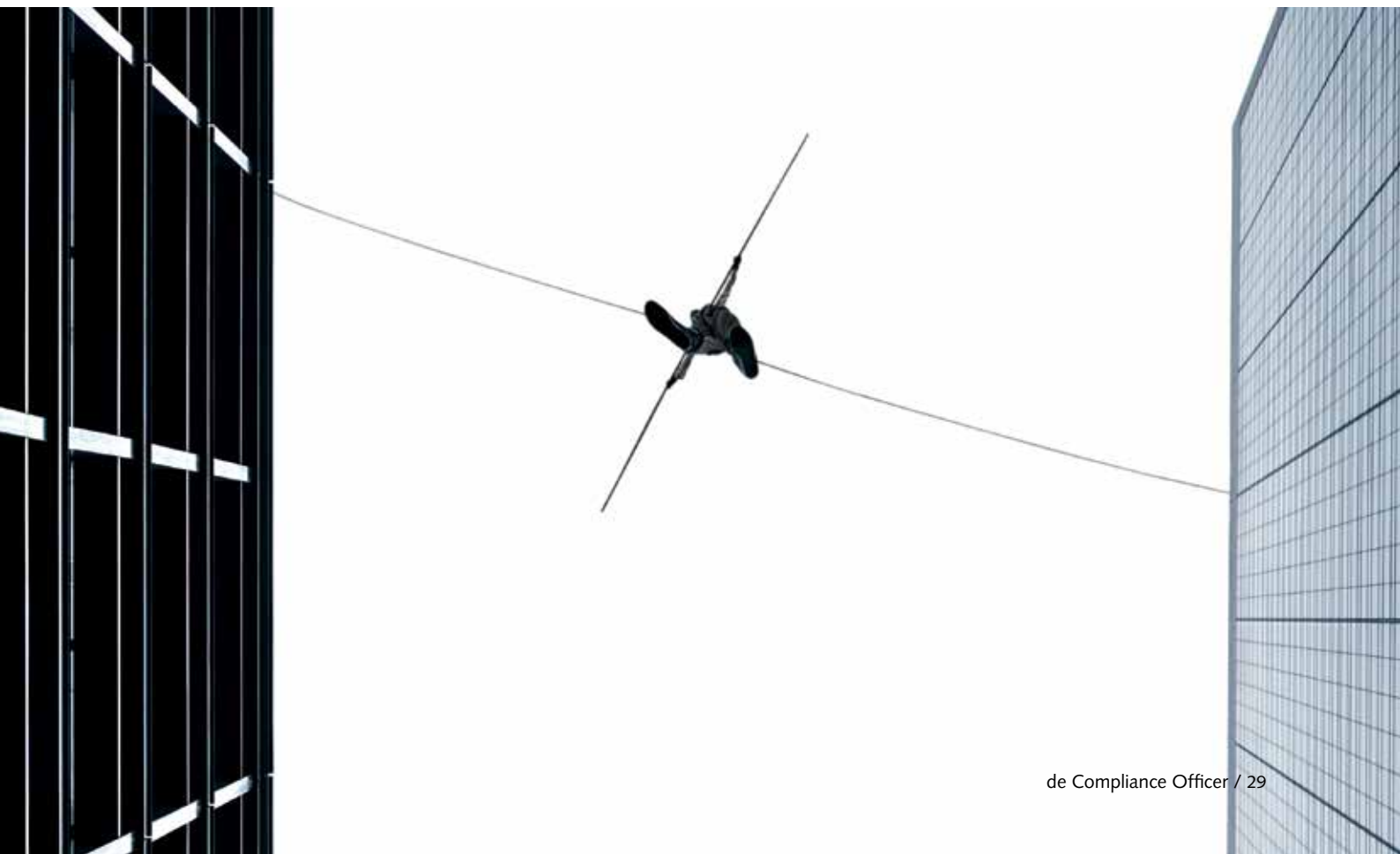
Cindy Verboom-Kortlever

Zoals iedereen, komen ook bankmedewerkers in hun werk voor dilemma's te staan. In dit artikel volgt een oproep aan iedereen binnen de bancaire sector om deze dilemma's meer bespreekbaar te maken. De bankierseed en het tuchtrecht bieden daar handvatten voor. Alle bankmedewerkers hebben de bankierseed afgelegd en moeten zich houden aan de Gedragscode Bancaire Sector. De gedragscode kent een aantal open normen. Invulling van de normen vindt in de praktijk plaats. Iedere bankmedewerker zal zich moeten afvragen of zijn handelen of dat van zijn collega passend is binnen de normen. Wat de een passend vindt, vindt de ander grensoverschrijdend. Door samen de dilemma's te bespreken wordt de norm verder ingevuld. Want een taak van de bankier is een bijdrage te leveren aan de permanente verbetering van de kwaliteit en het aanzien van het vak. Het niet naleven van de bankierseed is niet zonder gevolgen en vergt van een bankmedewerker dat hij (achteraf) uitleg kan geven over zijn gedrag. Het bespreken van dilemma's op de werkvloer (vooraf) helpt daarbij. Tuchtrecht Banken beoordeelt alle meldingen die zij ontvangt over het (vermeend) handelen in strijd met de bankierseed en de Gedragscode. Ook deze beoordeling leidt tot een verdere invulling van de open normen.

Het bespreken van dilemma's helpt om invulling te geven aan de eed.

De advocaat, de notaris of de arts weet niet beter: wanneer twijfels rijzen over zijn deskundigheid of integriteit dan kan hij ter verantwoording worden geroepen in het kader van het tuchtrecht. Dat is (zacht uitgedrukt) vervelend, maar het hoort erbij en is onderdeel van het beroep. Het draagt bovendien bij aan de kwaliteit en het aanzien van dat beroep. Het doel van tuchtrecht is niet alleen om te handhaven en de kwaliteit van de beoefening van een bepaald beroep te vergroten, maar het geeft ook uitleg aan de gedragsregels die gelden voor dat beroep.

Voor bankmedewerkers geldt dat zij sinds 1 april 2015 de bankierseed (of belofte) afleggen en daarmee vallen onder de Gedragscode Bancaire Sector. De handhaving hiervan geschiedt door middel van het bancair tuchtrecht. En zo is tuchtrecht ook een vast onderdeel van het beroep van alle 90.000 bankmedewerkers in Nederland. De bankierseed en het tuchtrecht hebben impact op het dagelijkse werk binnen de bank. Daarbij past dat morele dilemma's door en met medewerkers van de banken bespreekbaar worden gemaakt. Het is tijd om dit (nog) meer te doen en zo invulling te geven aan de open normen die in de bankierseed zijn neergelegd.



Situatie 1

Stel jouw partner wil via Marktplaats een Playstation kopen. Met de verkoper is overeenstemming bereikt over de prijs en de verkoper vraagt het geld over te maken, waarna de verkoper de Playstation zal verzenden. Ophalen is niet mogelijk. Jij werkt bij een bank en jouw partner vraagt je het door de verkoper opgegeven rekeningnummer te bekijken om te kunnen beoordelen of de verkoper wel betrouwbaar is. Het blijft tenslotte Marktplaats en het gaat om best veel geld. Wat doe je? Kijk je? Even kijken kan toch geen kwaad... Of wel? En als je dan gekeken hebt, vertel je dit dan aan jouw partner?¹

Situatie 2

Stel vandaag is jouw laatste werkdag bij de bank en over een uur moet jij jouw werklaptop inleveren. Maar op die laptop staan documenten die ook nuttig zijn voor jouw nieuwe baan bij een andere bank. Veel van deze documenten heb je zelf opgesteld. Stuur jij documenten naar jezelf voordat je jouw laptop inlevert? En als je dit doet, gebruik je dan een beveiligde USB-stick? Of stuur je de documenten naar jouw Gmail-account?²

Situatie 3

Stel een klant kan de hypotheeklasten niet meer betalen en jij bent belast met de afwikkeling hiervan. Het contact met de klant verloopt moeizaam; de klant legt op alle slakken zout, stelt vervelende vragen, dient klachten in en spant procedures aan. Jij schakelt een externe advocaat in en volgens de geldende algemene voorwaarden mag je de kosten hiervan in rekening brengen bij de klant. Doe jij dit dan ook? En zo ja, stel je de klant hiervan (vooraf) op de hoogte, ook al is het gebruik binnen de afdeling om dit niet te doen?³

Ethische
dilemma's zijn
nooit zwart/wit.

-
- 1 Vergelijk de sepotbeslissing van de Algemeen Directeur van 30 november 2017, TRB-2017-3712. Deze beslissing en de navolgende beslissingen zijn terug te lezen op www.tuchtrechtbanken.nl/uitspraken-zoeken.
 - 2 Vergelijk de beslissing van de Tuchtcommissie van 19 december 2018 (TRB-2018-3868) en vervolgens de beslissing van de Commissie van Beroep van 16 april 2019 in dezelfde zaak. Vergelijk ook de schikking van de Algemeen Directeur van 22 augustus 2019 in de zaak TRB-2019-4318.
 - 3 Vergelijk de schikking van de Algemeen Directeur van 10 september 2020 (TRB-2020-4455).

Wanneer je deze situaties leest, is de juiste afweging in het licht van de eed waarschijnlijk vanzelfsprekend. Maar in dagelijkse praktijk is dit niet altijd evident vanwege de omstandigheden (zoals bijvoorbeeld werkdruk) en vooral emoties die daarbij een rol kunnen spelen. Onderschat bijvoorbeeld niet de druk van de partner in de eerste situatie. En hoe vaak wordt het vaste beleid in het derde voorbeeld blind gevolgd? Reflectie op het beleid had er in de derde situatie voor kunnen zorgen dat het klantbelang beter werd gediend, maar in de dagelijkse praktijk is dit niet zonder meer duidelijk.

De bankmedewerker geeft zijn morele grens aan

Komt de bankmedewerker voor een dilemma te staan, dan kunnen de open normen van de bankierseed handvatten bieden om tot een juiste afweging te komen. Daarnaast is de eed een middel om in het werk grenzen te stellen en dilemma's bespreekbaar te maken. Met de bankierseed kan de bankmedewerker zeggen: 'tot hier en niet verder'. Want de eed vergt van de bankmedewerker dat hij binnen zijn werk niet alleen zijn eigen morele kompas, maar ook de grenzen van de gedragsregels volgt. Zou de bankmedewerker dit niet doen, dan kan hij hierop in het kader van het tuchtrecht persoonlijk worden aangesproken. Door grote en kleine dilemma's tegen de achtergrond van de bankierseed en het tuchtrecht in praktijk bespreekbaar te maken, kunnen bankmedewerkers samen bepalen welke gedragingen zij in hun werk (on)toelaatbaar vinden. Zo verhogen bankmedewerkers niet alleen de kwaliteit van het eigen werk, maar ook het aanzien van het beroep.

De bank creëert de kaders

Het lastige van de bankierseed en de daaraan gekoppelde gedragscode is dat zij open normen inhouden. Belangrijk is dat de normen een evenwichtige basis vormen voor afwegingen met betrekking tot individueel gedrag. Ook dienen de normen voldoende ruimte te geven voor interpretatie. Er zijn immers veel verschillende soorten functies in de bancaire sector en ontwikkelingen gaan snel. Ethische dilemma's zijn bovendien nooit zwart/wit. Vraag maar eens aan tien willekeurige personen of zij wel eens documenten van een vorige baan hebben meegenomen. Dan zal een aantal van hen dat zeker wel eens hebben

Er ligt een belangrijke taak voor banken om richting te geven in het grijze gebied.

gedaan. Anderen zullen dit absoluut nooit doen. Er ligt een belangrijke taak voor banken om richting te geven in het grijze gebied. De bank kan haar medewerkers concrete richtlijnen bieden waarbinnen de medewerker zijn werkzaamheden kan verrichten. Deze gestelde kaders spelen ook een belangrijke rol bij een tuchtrechtelijke beoordeling: was het duidelijk voor de bankmedewerker dat zijn gedrag niet toelaatbaar was? Welk concreet kader is aan de bankmedewerker gegeven? In de tuchtrechtelijke beoordeling van de (hiervoor geschetste) tweede situatie zullen de regels van de bank met betrekking tot informatiebeveiliging een belangrijke rol spelen. Door het scheppen van concrete kaders kan de bank, haar medewerkers stimuleren een goede invulling te geven aan de bankierseed. Hier ligt een belangrijke taak voor in het bijzonder leidinggevend en compliance.



Het tuchtrecht is
meer dan een stok
achter de deur.

Het tuchtrecht bewaakt de harde buitengrenzen. Het tuchtrecht laat dus zien welk gedrag de beroepsgroep absoluut niet toelaatbaar vindt. Het draagt eraan bij dat medewerkers die zich niet volgens deze gestelde normen gedragen, hierop worden aangesproken. Maar tuchtrecht biedt veel meer. Het tuchtrecht geeft namelijk concrete invulling aan de normen en maakt bankmedewerkers hiervan bewust. Het geeft in het bijzonder aan compliance-afdelingen van de banken een kapstok om bepaalde issues bespreekbaar te maken en onder de aandacht te brengen. Door binnen de bank aandacht te creëren voor tuchtuitspraken, kan de dialoog op gang worden gebracht over wat dit voor bankmedewerkers in de dagelijkse uitoefening van hun functie betekent en welk gedrag niet past binnen de gestelde normen. Het geeft aanleiding tot reflectie en draagt bij aan een verhoging van het bewustzijn over wat als integer, zorgvuldig en deskundig wordt gezien.

Voor de bancaire sector in zijn geheel is het belangrijk dat banken bij Tuchtrect Banken meldingen maken van integriteitsincidenten. Het tuchtrecht wordt zo namelijk in de gelegenheid gesteld om de open normen voor de gehele bancaire beroepsgroep te concretiseren. Wanneer bepaald gedrag bij één bank als (mogelijk) tuchtrechtelijk laakbaar wordt gezien, dan biedt tuchtrecht een

Banken dragen er
middels het tucht-
recht aan bij dat de
sector steeds meer
invulling geeft aan
de open normen.

middel om dezelfde soort gedraging ook bij andere banken ter discussie te stellen. Neem bijvoorbeeld het zogeheten 'rekeninggluren'. Eén bank stelde dit in het kader van het tuchtrecht aan de orde. Na de eerste uitspraak hierover van de Tuchtcommissie Banken⁴, volgden ook andere banken dit voorbeeld met soortgelijke meldingen en 'rekeninggluren' werd een speerpunt. Via het tuchtrecht breiden dergelijke categorieën zich over de gehele sector steeds meer uit. Zo dragen de banken middels het tuchtrecht er gezamenlijk aan bij dat de sector op steeds meer verschillende gebieden invulling geeft aan de open normen en daarmee (nog) meer integer en deskundig wordt. Op die manier dragen banken gezamenlijk bij aan het herstel van vertrouwen: het doel waarvoor de bankierseed en het tuchtrecht in 2015 in het leven zijn geroepen.

De consument praat mee

Niet alleen banken kunnen meldingen bij Tuchtrect Banken indienen. Via de website van Tuchtrect Banken⁵ kan iedereen een melding indienen. Het zijn met name de klanten van banken die via deze weg hun stem laten horen over wat zij niet integer en deskundig vinden. Als onafhankelijke derde biedt Tuchtrect Banken consumenten de gelegenheid om mee te praten over de invulling van het normenkader. Zo leidde een melding van een consument in de eerder omschreven derde situatie binnen de desbetreffende afdeling van de bank tot de dialoog over de vraag of de toegepaste werkwijze (waarin de consument pas achteraf werd geconfronteerd met het in rekening brengen van extra kosten) anno 2020 in het licht van het klantbelang centraal stellen nog wel passend is.

Het effect van kwaliteitsverbetering na een melding van een consument was ook duidelijk zichtbaar na één van de eerste uitspraken van de Tuchtcommissie Banken.⁶ Een consument meldde bij Tuchtrect Banken dat zijn betaalpas zonder aanleiding was geblokkeerd. Wat bleek: de bankmedewerker wilde de klant bereiken om zijn betaalpakket om te zetten, maar kreeg ondanks meerdere pogingen geen

contact met de klant. Dus besloot de bankmedewerker de pas te blokkeren, zodat de klant zelf contact met de bank moest opnemen om de pas te deblokken, zodat ook het betaalpakket kon worden aangepast. Na het oordeel van de Tuchtcommissie dat deze werkwijze geen zorgvuldige belangenafweging inhoudt, hebben verschillende banken deze werkwijze (die, zo bleek, door meerdere banken werd toegepast) uitgebannen. Een (kleine) stap in de goede richting.

De dialoog aangaan

Het tuchtrecht is meer dan een stok achter de deur. In aanvulling op de bankierseed is het tuchtrecht een middel om als bankmedewerker, bank en maatschappij gezamenlijk het gesprek aan te gaan over wat als integer en deskundig kan worden gezien. Grijp de bankierseed en het tuchtrecht dus aan om met elkaar te spreken over positief en negatief gedrag. Want iedere bankmedewerker legt de bankierseed af en iedere bankmedewerker ziet zich voor dilemma's gesteld. Juist door dit bespreekbaar te maken, als individuele bankmedewerker, als (leidinggevende of compliance officer van de) bank en als consument, geven we invulling aan de normen voor de beroepsgroep en dragen we bij aan het vertrouwen, de integriteit en de kwaliteit van het bankiersvak.

Cindy Verboom-Kortlever is als manager en aanklager werkzaam bij Stichting Tuchtrect Banken. Tuchtrect Banken is belast met de uitvoering van het bancaire tuchtrecht. Kijk voor meer informatie over het bancaire tuchtrecht op www.tuchtrectbanken.nl.

4 Zie de beslissing van de Tuchtcommissie Banken van 30 november 2016, TRB-2016-3542.

5 www.tuchtrectbanken.nl

6 Zie de beslissing van de Tuchtcommissie Banken van 5 oktober 2016, TRB-2016-3548.